



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Internet

Question écrite n° 76567

Texte de la question

M. William Dumas attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les problèmes rencontrés par les clients des fournisseurs d'accès Internet. Il attire son attention sur les disparités d'accès à l'Internet haut débit induites par le dégroupage. L'accès aux services et offres commerciales des fournisseurs d'accès ADSL est en effet limité aux seules zones dégroupées. Il est à regretter que l'opérateur historique tarde à mettre en oeuvre les opérations de dégroupage. Dès lors, de fortes disparités subsistent au niveau des débits réellement atteints chez les usagers. La facturation sur une base forfaitaire est sans rapport avec les débits réels constatés chez les utilisateurs. Les consommateurs expriment en outre leurs inquiétudes quant aux nombreuses pannes d'accès Internet. Outre le fait que l'assistance téléphonique reste aujourd'hui un service très coûteux, facturé à l'utilisateur alors qu'il n'est aucunement à l'origine des difficultés rencontrées, les clients doivent honorer des factures correspondant à une prestation de fait inexistante. Rares sont les fournisseurs d'accès proposant systématiquement à leurs clients des « gestes commerciaux » à la hauteur du préjudice subi. Aussi, il lui demande ses intentions afin d'empêcher toute pratique abusive des opérateurs.

Texte de la réponse

Le taux de couverture du haut et très haut débit en France ne cesse de s'améliorer. Au 31 mars 2010, la France comptait environ 20 005 000 abonnements haut et très haut débit sur réseaux fixes, soit une augmentation de + 9 % sur un an. La montée en débit sur les réseaux fixes peut être réalisée par divers moyens : par voie hertzienne (boucle locale radio) à partir de points hauts ou de satellites, par câble, fibre optique, ou encore en permettant aux opérateurs alternatifs d'accéder à la sous-boucle locale filaire (liaison en fil de cuivre entre le sous-répartiteur et l'abonné). Le Gouvernement veille à ce que cette montée en débit se réalise dans les meilleures conditions, du point de vue du développement de la concurrence comme du point de vue de l'aménagement du territoire. Ainsi, a-t-il mis en oeuvre un label « haut débit pour tous » qui incite les opérateurs à proposer des offres haut débit assurant la couverture de 100 % de la population sur un territoire donné dans des conditions techniques et tarifaires acceptables. La loi n° 2009-1572 du 17 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique a renforcé les possibilités d'intervention des collectivités territoriales en matière de développement des infrastructures de communications électroniques. Le fonds d'aménagement numérique des territoires a pour objet de contribuer au financement de certains travaux de réalisation des infrastructures et réseaux envisagés par les schémas directeurs territoriaux d'aménagement numérique dès lors qu'il est établi que l'initiative des opérateurs ne suffira pas à développer ces aménagements. Enfin, le programme national « très haut débit » a donné lieu à une très large consultation. S'agissant de l'assistance téléphonique des clients des opérateurs de communications électroniques, l'article 16 de la loi du 3 janvier 2008, codifié à l'article L. 121-84-5 du code de la consommation, pose le principe, pour les hotlines d'assistance, de traitement des litiges et de service après-vente, de la gratuité du temps d'attente pour les appels en provenance du réseau de l'opérateur et leur accessibilité « à un numéro d'appel non géographique, fixe et non surtaxé ». Cette disposition, conjuguée aux autres mesures de renforcement de la protection des consommateurs dans le secteur des communications

électroniques prévues par la loi du 3 janvier 2008, ainsi que les efforts déployés par les opérateurs économiques et les contrôles réguliers réalisés par les corps de contrôle de l'État, ont permis une amélioration des relations entre les entreprises de ce secteur et leurs clients. Les plaintes enregistrées au baromètre des réclamations de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ont baissé de 36 % entre 2008 et 2009. Cette tendance s'est confirmée au premier trimestre 2010.

Données clés

Auteur : [M. William Dumas](#)

Circonscription : Gard (5^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 76567

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 13 avril 2010, page 4137

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8757